Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Rapport sur les plans et les priorités

Office des transports du Canada

2016-2017

L'honorable Marc Garneau, C.P., député
Ministre des Transports

N° de catalogue TT2-4F-PDF

ISSN 1494-4715

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2016.

Table des matières

Message du président et premier dirigeant 1

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 3

- Profil de l'organisation 3
- Contexte organisationnel 5
- Dépenses prévues 13
- Harmonisation des dépenses avec le Cadre pangouvernemental 14
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 15
- Dépenses par crédit voté 16

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 17

- Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national 17
- Programme 1.1 : Réglementation économique 18
- Programme 1.2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends 21
- Programme 1.3 : Services internes 23

Section III : Renseignements supplémentaires 24

- État des résultats condensé prospectif 24
- Tableaux de renseignements supplémentaires 25
- Dépenses fiscales et évaluations 25

Section IV : Coordonnées de l'organisation 26

Annexe : Définitions 27

Notes de fin de document 30

Message du président et premier dirigeant

Je suis heureux de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017 de l'Office des transports du Canada.

Le réseau de transport national est essentiel à la prospérité du Canada et à son tissu social. Des particuliers et des entreprises en dépendent chaque jour, que ce soit pour se rendre au travail, pour visiter des parents ou des amis ou pour expédier des matériaux et des produits sur le marché. Le réseau constitue un moteur économique et il permet de relier les personnes et les entreprises d'un bout à l'autre du pays et dans le monde entier.

Par souci d'efficacité et d'accessibilité du réseau, il est nécessaire d'établir des règles claires et justes et une méthode impartiale de règlement des différends. C'est là qu'entre en jeu l'Office, en tant que tribunal quasi judiciaire indépendant spécialisé et organisme de réglementation.

En 2016-2017, l'Office entreprendra un examen afin de s'assurer que les règlements, les lignes directrices et les codes qu'il applique tiennent compte des pratiques de l'industrie en constante évolution et des attentes des clients, évitent les formalités administratives inutiles et facilitent la détection et la correction en temps opportun des cas de non-conformité. Il encouragera également les parties ayant des différends portant sur les droits, les services ou l'accessibilité des transports à recourir aux modes alternatifs de règlement des différends, qui sont souvent moins accusatoires et plus rapides que le processus décisionnel formel. Et il redoublera d'efforts pour informer les intervenants et le grand public de leurs droits et responsabilités à titre de fournisseurs et d'utilisateurs de services de transport, et pour les mettre au courant de la gamme de services de l'Office.

De plus, l'Office soumettra au gouvernement et aux parlementaires toute information ou toute analyse qui pourrait s'avérer utile dans le cadre des mesures qu'ils envisagent de prendre en réponse à l'examen approfondi de la *Loi sur les transports au Canada*.

Enfin, pour s'assurer qu'il dispose de la capacité voulue dans des domaines clés et que les ressources sont utilisées de manière aussi efficiente et efficace que possible, l'Office continuera de mettre en œuvre son plan d'action en milieu de travail, *On va de l'avant*, modifiera sa structure organisationnelle et modernisera ses processus internes ainsi que son système de gestion des cas.

Ces plans et priorités permettront à l'Office de réaliser son mandat d'une manière ciblée, fondée sur des données probantes, innovatrice et réceptive aux besoins des utilisateurs directs de ses services, ainsi qu'à ceux du pays tout entier.

Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Marc Garneau, C.P., député, ministre des Transports

Premier dirigeant : Scott Streiner, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

Instrument habilitant : *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch. 10)

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autre :

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire, L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer, DORS/96-337*
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41*
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, DORS/94-42*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises, DORS/91-488*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires, DORS/80-310*
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192*

- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers, DORS/96-338*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada), DORS/99-44*
- *Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58*
- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances), DORS/2014-104*
- *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada, DORS/2005-35*

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée, DORS/98-569*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain, DORS/2001-207*
- *Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc., DORS/98-568*
- *Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain, DORS/96-334*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section Lois et règlements[i] du site Web de l'Office.

Contexte organisationnel

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il joue un rôle unique au sein du réseau de transport national.

Le mandat principal de l'Office consiste à maintenir l'efficacité et l'accessibilité du réseau de transport national en utilisant une gamme de pouvoirs et d'outils qui se répartissent en quatre grandes catégories :

- *Élaborer et faire appliquer des règles et des directives :* La mise en œuvre de « règles du jeu » par l'intermédiaire de réglementation, de lignes directrices, de codes de pratiques et de notes d'interprétation, et leur application grâce à divers instruments.
- *Surveiller les entrées-sorties sur le marché :* L'émission de licences et de permis à des entreprises qui respectent des exigences précises, et l'application de processus de cessation d'exploitation lorsque la loi l'exige.
- *Régler les différends :* Le règlement de différends concernant les coûts ou les services entre les entreprises de transports et leurs clients (passagers ou expéditeurs) et voisins (résidants et communautés) grâce à la facilitation, à la médiation, à l'arbitrage et au processus décisionnel formel.
- *Fournir des renseignements :* La collecte, l'analyse et la diffusion d'information sur le réseau de transport national par l'intermédiaire de mécanismes comme le Rapport annuel de l'Office.

L'Office est un organisme autonome qui se rapporte au Parlement par l'entremise du ministre des Transports.

Pour en savoir plus sur le rôle, le mandat et la mission de l'Office, consultez le site Web de l'Office[ii].

Responsabilités

Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Office établit des normes de rendement élevées qu'il s'efforce continuellement d'atteindre. C'est grâce à l'éducation et aux consultations que l'Office réussit avec brio à s'acquitter de son mandat. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, exploitants de terminal, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau de transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie du transport. Ouvert et attentif à toutes les parties touchées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil. Le gouverneur en conseil peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. Le personnel de ses bureaux régionaux, répartis dans cinq villes canadiennes, travaille à des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure de l'Office[iii] sont présentés sur son site Web.

Le Parlement finance les activités de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.[iv]

La *Loi sur les transports au Canada* est la loi générale d'ordre économique régissant le réseau de transport national au Canada, et est aussi la loi habilitante de l'Office. En 2016-2017, l'Office aidera au besoin le gouvernement à donner suite aux recommandations de l'Examen de la *Loi sur les transports au Canada*.

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national

1.1 Programme : Réglementation économique

1.2 Programme : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

1.3 Programme : Services internes

Priorités organisationnelles

Priorité : Excellence du service

Description – L'Office souhaite être reconnu pour l'innovation et l'excellence dont il fait preuve dans la prestation de ses services ainsi que pour son aptitude à répondre aux attentes dans toutes ses interactions avec les clients et intervenants. Il atteindra cet objectif surtout en misant sur la technologie, en améliorant les processus opérationnels et en rehaussant les communications et l'engagement externes.

Type de priorité[1] *– Déjà établie*

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Réaménager les ressources existantes en vue de renforcer notre capacité dans les secteurs clés, y compris l'analyse et la sensibilisation	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Recommencer à tenir des audiences orales pour certains cas de règlement des différends	1er avril 2016	31 mars 2017	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends
Continuer d'apporter des améliorations aux processus opérationnels et à la prestation des services afin de satisfaire aux besoins des clients et des intervenants	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Déployer divers efforts de communication et de sensibilisation en vue d'informer les clients, les	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

intervenants et le grand public de leurs droits et responsabilités et de faire connaître l'ensemble de services offerts par l'Office et ses décisions			

Priorité : Modernisation du régime de réglementation

Description – L'Office souhaite élaborer et mettre en œuvre des règles judicieuses qui favorisent le maintien d'un réseau de transport national concurrentiel et accessible, et contribuent ainsi au développement socio-économique du Canada. En modernisant la réglementation, il contribuera à clarifier les obligations en matière de conformité, à favoriser la prise de mesures plus efficaces et opportunes dans les cas de non-conformité, et à améliorer la transparence.

Type de priorité – Déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Amorcer une initiative de modernisation de la réglementation englobant les règlements dont l'Office assure l'administration	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Conformément à la *Loi sur la sécurité et l'imputabilité en matière ferroviaire*, mettre en œuvre le régime amélioré d'assurance des compagnies de chemin de fer et les nouveaux services de règlement des différends de l'Office concernant les dépenses engagées par les municipalités et les provinces lors d'interventions menées à l'égard d'incendies d'origine ferroviaire	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Favoriser une approche proactive et axée sur le risque en ce qui touche la surveillance et l'assurance de la conformité avec les règlements, les déterminations, les décisions et les codes de pratiques	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Fournir au besoin des conseils d'experts en vue de soumettre à l'étude du gouvernement et du Parlement les étapes visant à donner suite à l'Examen de la *Loi sur les transports au Canada*	1er avril 2016	31 mars 2017	Processus décisionnel formel, modes alternatifs de règlement des différents et réglementation économique

Priorité : Organisme à haut rendement

Description – L'Office souhaite être un organisme innovateur, à haut rendement ayant un effectif d'employés compétents, bien renseignés et motivés qui sont traités avec respect et soutenus dans leur travail par des systèmes et des services efficaces et efficients.

Type de priorité – Déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Mettre en œuvre le guide *On va de l'avant : Plan d'action sur le milieu de travail*, élaboré à la suite des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 afin de faire de l'Office un milieu de travail sain et respectueux	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Mettre en œuvre un nouveau régime de dotation qui crée des approches plus normalisées et rationalisées tout en assurant l'équité et la transparence	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes
Réorganiser la structure organisationnelle de l'Office afin de renforcer la capacité dans les secteurs clés, de maximiser les synergies et les efficiences internes, de centrer les ressources sur la prestation des services et de favoriser des interventions promptes axées sur la collaboration en réponse aux demandes émergentes	1er avril 2016	31 mars 2017	Tous les programmes

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Demande accrue pour les ressources actuelles limitées en vue de remplir de nouveaux mandats supplémentaires au moyen des ressources dont l'Office dispose actuellement	• Tenir à jour le cadre de gestion du risque et le profil de risque ministériel afin de faciliter la surveillance et l'établissement de rapports • Planification intégrée, établissement des priorités et prise de décisions financières afin de gérer stratégiquement les pressions • Étudier des modèles de recouvrement des coûts conçus pour les tribunaux quasi judiciaires et les organismes de réglementation • Effectuer des ajustements organisationnels pour réaménager les fonctions de manière à renforcer les secteurs prioritaires actuels	Tous les programmes
Demande accrue pour les ressources actuelles limitées en vue de mettre en œuvre des initiatives de modernisation telles que le système partagé de gestion des cas et le milieu de travail 2.0		Tous les programmes

L'affectation budgétaire de l'Office est restée essentiellement la même depuis les dix dernières années. Entre-temps, l'Office a assumé de nouveaux mandats, y compris :

- pouvoirs accrus concernant les transferts et les cessations d'exploitation de lignes de chemin de fer, de même que les déterminations de la valeur nette de récupération
- pouvoirs officiels de médiation et d'arbitrage de divers types de différends, notamment de nouveaux services d'arbitrage pour les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer concernant les niveaux de services ferroviaires, y compris l'élaboration d'un nouveau règlement
- pouvoir de régler les plaintes sur le bruit et les vibrations ferroviaires
- établissement et gestion de règlements pour permettre au public voyageur de déterminer aisément le prix total annoncé des services aériens et pour promouvoir une juste concurrence entre les annonceurs de l'industrie du voyage aérien
- pouvoirs élargis concernant la communication et l'application des conditions de transport des transporteurs aériens

- pouvoirs de régler des différends sur la fourniture de services publics de transport de passagers en utilisant les lignes et d'autres biens des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale
- assumer des responsabilités liées à la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grains*, notamment fournir des conseils sur la quantité de grain à transporter dans l'Ouest canadien et élaborer de nouveaux règlements
- s'acquitter des responsabilités liées à la *Loi sur la sécurité et l'imputabilité en matière ferroviaire*, notamment appliquer des exigences plus rigoureuses en matière d'assurance des compagnies de chemin de fer, et traiter les demandes des provinces et des municipalités visant le remboursement des dépenses raisonnables engagées lors d'interventions à l'égard d'incendies d'origine ferroviaire.

De plus, l'Office doit composer avec une augmentation du nombre de plaintes sur le transport aérien, dont la majorité est liée à la protection du consommateur.

En même temps, un grand nombre de changements se produisent au sein même de l'Office. Bien qu'il ait lancé des initiatives pour augmenter l'efficacité, réduire les coûts administratifs et améliorer la prestation de services, il fait face à des défis et à des risques à mesure qu'il effectue une transition vers de nouvelles ententes de services partagés et repense ses processus opérationnels, en vue d'une intégration dans un nouveau système commun de gestion des cas. Même si l'Office dispose d'une petite flexibilité budgétaire lui permettant de réaménager les fonctions de manière à renforcer les priorités actuelles, à l'heure actuelle, il ne dispose que de peu de flexibilité, sinon d'aucune, pour effectuer des changements organisationnels plus considérables.

Finalement, les recommandations découlant de l'Examen législatif de la *Loi sur les transports au Canada* – loi habilitante de l'Office – pourraient entraîner ultérieurement des changements législatifs et de nouveaux mandats pour l'Office.

Dans le cadre de la stratégie d'atténuation lui permettant de composer avec les demandes accrues et les ressources statiques, l'Office a mis à jour son cadre de gestion du risque et son profil de risque afin de faciliter la surveillance et l'établissement de rapports. L'Office continuera d'intégrer la planification, l'établissement des priorités et la prise de décisions financières afin de gérer stratégiquement sa charge de travail et d'atténuer les risques. En outre, l'Office réaménagera également sa structure organisationnelle et ses processus opérationnels en vue de renforcer sa capacité d'analyse efficace et d'engagement auprès des intervenants, de maximiser les synergies internes et de centrer ses ressources sur la prestation, de façon à conserver la souplesse nécessaire pour satisfaire aux demandes émergeantes.

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
27 792 087	27 792 087	27 792 087	27 792 087

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2016-2017	2017-2018	2018-2019
230	230	230

Sommaire de la planification budgétaire à l'égard du résultat stratégique et des programmes (en dollars)

Résultat stratégique, programmes et Services internes	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Dépenses projetées 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Résultat stratégique : 1. Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national							
1.1 Réglementation économique	12 027 105	11 306 027	12 241 728	11 315 866	11 315 866	11 425 629	11 430 247
1.2 Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	8 982 629	10 984 842	10 416 124	9 253 556	9 253 556	9 363 319	9 367 936
Total partiel	21 009 734	22 290 869	22 657 852	20 569 422	20 569 422	20 788 948	20 798 183
1.3 Services internes – Total partiel	7 967 204	6 486 980	6 049 448	7 222 665	7 222 665	7 003 139	6 993 904
Total	28 976 938	28 777 849	28 707 300	27 972 087	27 972 087	27 972 087	27 972 087

Harmonisation des dépenses avec le Cadre pangouvernemental

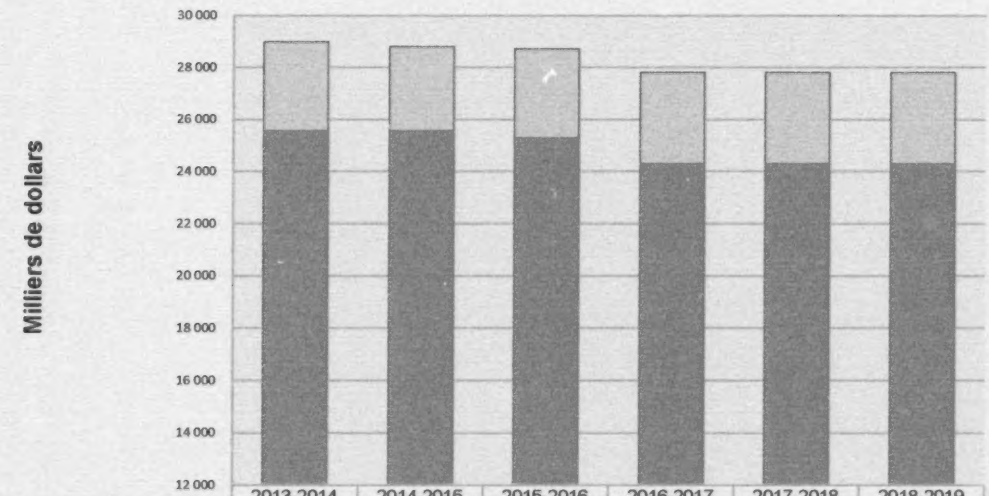
Harmonisation des dépenses prévues pour 2016-2017 avec le Cadre pangouvernemental[v] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2016-2017
Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national	Réglementation économique	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé[vi]	11 315 866
	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends			9 253 556

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	20 569 422
Affaires sociales	S/O
Affaires internationales	S/O
Affaires gouvernementales	S/O

Tendances relatives aux dépenses du ministère



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporaires	0	0	0	0	0	0
Postes Législatifs	3 416	3 230	3 420	3 502	3 502	3 502
Crédits votés	25 561	25 548	25 287	24 290	24 290	24 290
Total	28 977	28 778	28 707	27 792	27 792	27 792

Pour les exercices 2013-2014 et 2014-2015, les chiffres indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2014-2015, les dépenses prévues représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues, comme l'indiquent les documents budgétaires (budget principal des dépenses et budget supplémentaire). Ces dépenses demeureront semblables à celles des années précédentes.

Pour la période 2015-2016 à 2017-2018, les dépenses prévues reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor pour appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'Office. Ces dépenses sont légèrement inférieures à celles des années précédentes, puisqu'elles n'englobent pas le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération ainsi que les reports du budget de fonctionnement, qui ne peuvent être estimés de façon certaine.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits de l'Office des transports du Canada, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2016-2017.[vii]

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Règlement des différends et réglementation économique transparents, justes et rapides du réseau de transport national

Mesure du rendement

Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Pourcentage d'indicateurs du rendement du programme « Réglementation économique atteints ou dépassés* »	83 %	Avril 2017
Pourcentage de normes de service du programme « Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends » atteintes ou dépassées**	80 %	Avril 2017

* Selon l'atteinte de 83 % (5 sur 6) des normes de service du programme « Réglementation économique » (telles qu'elles sont publiées sur le site Web de l'Office – https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service).

** Selon l'atteinte de 80 % (8 sur 10) des normes de service du programme « Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends » (telles qu'elles sont publiées sur le site Web de l'Office – https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service).

Programme 1.1 : Réglementation économique

Description

L'Office assure le soutien d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible pour les utilisateurs, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Il agit comme régulateur du transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en autorisant les ententes de partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage, en soutenant les négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements et des codes de pratiques pour éliminer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'Office réglemente les transports ferroviaires en délivrant des certificats d'aptitude et en assurant la conformité avec les exigences d'assurance minimales conformes à la législation canadienne. Il établit les frais des chemins de fer, approuve la construction de lignes de chemin de fer, surveille la cessation d'exploitation, établit la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer et établit des prix d'interconnexion et le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit en tant qu'organisme de réglementation économique en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
11 315 866	11 315 866	11 425 629	11 430 247

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2016-2017	2017-2018	2018-2019
98	99	99

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations non conformes qui deviennent conformes dans les 70 jours	90 %	Sur une base continuelle
	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations qui sont conformes aux exigences réglementaires	80 %	Sur une base continuelle
	Niveau de conformité avec les règlements ciblés* en matière d'accessibilité	85 %	Avril 2017
	Niveau de conformité avec les codes de pratiques volontaires ciblés* en matière d'accessibilité	75 %	Avril 2017
	Pourcentage de transporteurs aériens qui ont modifié leurs conditions de transport applicables aux services internationaux de transport de passagers par suite des mesures prises par l'Office	80 %	Avril 2017
	Pourcentage des transporteurs aériens et ferroviaires qui sont conformes aux niveaux de couverture d'assurance minimum dans les échéanciers de l'Office	95 %	Avril 2017
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où CN ou CP n'ont pas dépassé de plus de 1 % leur revenu admissible maximal respectif au cours de trois dernières années	Cinq fois sur six	Avril 2017

* Les règlements et codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque.

Faits saillants de la planification

En 2016-2017, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Instaurer un programme d'assurance des compagnies de chemin de fer qui satisfait aux exigences de la *Loi sur la sécurité et l'imputabilité en matière ferroviaire*
- Améliorer la conformité avec réglementation et les décisions, les arrêtés et les codes de pratiques de l'Office en déployant des efforts de surveillance et d'application de la loi qui sont proactifs et axés sur le risque
- Élargir la portée du *Règlement sur les textes désignés* pour permettre le recours à des sanctions administratives pécuniaires dans le domaine ferroviaire
- Mettre en œuvre l'Initiative de modernisation de la réglementation de l'Office pour faire en sorte que les règlements, les lignes directrices et les codes appliqués par l'Office tiennent compte des pratiques émergentes de l'industrie et des attentes changeantes des clients

Programme 1.2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'Office fournit des services de règlement de différends formels et informels aux utilisateurs, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral, y compris la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés judiciaires sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport ferroviaire, aérien et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport extraprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité. Il règle les différends entre les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien; les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières au sein du réseau de transport fédéral; les expéditeurs ferroviaires, les compagnies de chemin de fer et ceux qui sont touchés par le service ferroviaire en ce qui a trait au niveau de service; les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer lorsqu'ils sont incapables de négocier les ententes sur le niveau de service; les municipalités, les provinces et les administrations routières en matière des franchissements et les frais associés à la lutte contre l'incendie; les propriétaires fonciers et les compagnies de chemin de fer concernant des questions d'infrastructure ferroviaire; les compagnies de chemin de fer et les personnes ou les collectivités touchées par le bruit et les vibrations ferroviaires; les sociétés de transport publiques et les compagnies de chemin de fer concernant les conditions ou les montants à payer pour l'utilisation des chemins de fer, du terrain, de l'équipement, des aménagements ou des services; les propriétaires de navires canadiens et les autres personnes intéressées concernant le cabotage, ainsi que les administrations de pilotage et les administrations portuaires au sujet des droits pour les services de pilotage ou des droits de port.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
9 253 566	9 253 566	9 363 319	9 367 936

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2016-2017	2017-2018	2018-2019
75	76	76

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes ou de transports accessibles réglés par facilitation qui satisfont aux normes de service	80 %	Avril 2017
	Pourcentage de différends ferroviaires réglés par arbitrage dans les délais réglementaires (45 à 65 jours ou plus, selon l'entente entre les parties)	100 %	Avril 2017
	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes, ou de transports accessibles réglés par médiation dans les délais réglementaires (30 jours ou plus, selon l'entente entre les parties)	100 %	Avril 2017
	Pourcentage de différends ferroviaires, aériens, maritimes ou de transports accessibles réglés par processus décisionnel formel qui satisfont aux normes de service	80 %	Avril 2017
	Pourcentage de demandes de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée avant la date de début des services demandée	95 %	Avril 2017

Faits saillants de la planification

En 2016-2017, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Mieux faire connaître et comprendre les programmes et les services de l'Office
- Continuer de concevoir des outils rédigés en langage clair et faciles à utiliser pour aider les fournisseurs de services de transport et les usagers à comprendre leurs droits et responsabilités
- Améliorer l'accès en ligne aux renseignements portant sur les cas devant l'Office
- Accroître l'utilisation de la médiation en tant que mode alternatif de règlement des différends
- Recommencer à tenir des audiences publiques pour certains cas de règlement des différends

Programme 1.3 : Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier. Les groupes d'activité sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
7 222 665	7 222 665	7 003 139	6 993 904

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
57	55	55

Faits saillants de la planification

En 2016-2017, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- Mettre en œuvre les changements à la structure organisationnelle de l'Office
- Mettre en œuvre de nouveaux modèles de prestation de services pour les services internes, y compris la numérisation, et rationaliser les processus administratifs
- Effectuer la dotation et le recrutement en fonction du nouveau régime de dotation
- Mettre en œuvre un processus plus systématique de gestion de l'apprentissage, du perfectionnement et des talents partout au sein de l'Office, avec des mécanismes efficaces de rétroaction
- Élaborer un plan de mise en œuvre du Milieu de travail 2.0 afin de moderniser le milieu de travail de l'Office et de réduire l'espace de bureau requis pour exercer les activités
- Continuer de mettre en œuvre le guide *On va de l'avant : Plan d'action sur le milieu de travail de l'Office des transports du Canada*
- Poursuivre la mise en œuvre d'un système commun de gestion des cas; la portée et la rapidité de cette mise en œuvre dépendront de l'ampleur des ressources disponible

Section III : Renseignements supplémentaires

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des activités de l'Office des transports du Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice, et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du rapport sur les plans et les priorités sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants peuvent différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'Office[viii] des transports du Canada.

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2016
(en dollars)

Information financière	Résultats attendus 2015-2016	Résultats prévus 2016-2017	Écart (résultats prévus en 2016-2017 moins résultats attendus en 2015-2016)
Total des dépenses	33 314 580	32 309 191	(1 005 389)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	33 314 580	32 309 191	(1 005 389)

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires du *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017* sont disponibles sur le site Web de l'Office des transports du Canada[ix].

- Audits internes et évaluations à venir au cours des trois prochains exercices
- Stratégie ministérielle de développement durable

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales telles que de faibles taux d'imposition, des exonérations, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*[x]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le site Web de l'Office[xi] ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Téléc. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe : Définitions

Architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

Cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

Cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital, les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers, et les paiements à des sociétés d'État.

Dépenses législatives : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

Dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

Dépenses votées : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

Équivalent temps plein : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

[i] ***Office des transports du Canada. Lois et règlements,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil*

[ii] ***Office des transports du Canada,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra*

[iii] ***Office des transports du Canada. L'organisme et son rôle,*** *http://www.otc-cta.gc.ca/fra/organisme-et-role*

[iv] ***Transports Canada. Le portefeuille de Transports Canada,*** *http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetc.html*

[v] ***Cadre pangouvernemental,*** *http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/wgf-ipp-fra.asp*

[vi] ***Un marché équitable et sécurisé,*** *http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/descript-fra.aspx*

[vii] ***Budget principal des dépenses 2016-2017,*** *http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp*

[viii] ***Office des transports du Canada. États des résultats prospectifs pour les exercices se terminant le 31 mars 2016 et le 31 mars 2017,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-des-resultats-prospectifs-pour-les-exercices-se-terminant-le-31-mars-2016-et-le-31-mars-2017*

[ix] ***Office des transports du Canada,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/rapport-sur-les-plans-et-les-priorites-2016-2017#tableaux-supplémentaires*

[x] ***Dépenses fiscales et évaluations,*** *http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp*

[xi] ***Office des transports du Canada,*** *https://www.otc-cta.gc.ca/fra*